இந்திய ரிசர்வ் வங்கி

RESERVE BANK OF INDIA

ஆர்பிஐ/சிஇபிடி /2025-26/382

சிஇபிடி.பிஆர்டி.எண்.S1029/13.01.019/2025-26 ஜனவரி 14, 2026

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (சிறு நிதி வங்கிகள் - உள்நாட்டு ஒம்புட்ஸ்மேன்) வழிகாட்டுதல்கள், 2026

வங்கி ஒழுங்குமுறைச் சட்டம், 1949-ன் பிரிவு 35 ஏ -ன் கீழ் வழங்கப்பட்டுள்ள அதிகாரங்களைப் பயன்படுத்தி, பொது நலனில் அவ்வாறு செய்வது அவசியமும் பொருத்தமானதுமாகும் என்று திருப்தியடைந்த இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள வழிகாட்டுதல்களை இதன்மூலம் வெளியிடுகிறது.

வங்கிக்குள் உள்ளக குறைதீர் தீர்வு முறையை வலுப்படுத்தவும், வாடிக்கையாளர் புகார்களை விரைவாகவும் அர்த்தமுள்ள வகையிலும் தீர்க்கவும், அவை நிராகரிக்கப்படுவதற்கு முன் வங்கிக்குள் உள்ள உயர்மட்ட அதிகாரியால் மறுஆய்வு செய்யும் வாய்ப்பை ஏற்படுத்தும் நோக்கில் இந்த வழிகாட்டுதல்கள் வெளியிடப்படுகின்றன.

அத்தியாயம் I

முன்னுரை

1. சுருக்கத் தலைப்பு மற்றும் அமலாக்கம்

(1) இந்த வழிகாட்டுதல்கள், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (சிறு நிதி வங்கிகள் - உள்நாட்டு ஒம்புட்ஸ்மேன்) வழிகாட்டுதல்கள், 2026 என்று அழைக்கப்படும்.

(2) இந்த வழிகாட்டுதல்கள் உடனடியாக அமலுக்கு வரும். எனினும், பிரிவு 7(2), 14(2) மற்றும் 14(4) ஆகியவை 30 ஜூன் 2026க்குள், அதற்கும் முன்னதாகவேனும், இணங்கப்பட வேண்டும்.

2. இடைநிறுத்தம்

(1) அவ்வாறு செய்வது பொருத்தமானது என்று ரிசர்வ் வங்கி திருப்தியடைந்தால், உத்தரவு மூலம் குறிப்பிடப்படும் காலத்திற்கு, இந்த வழிகாட்டுதல்களின் ஏதேனும் அல்லது அனைத்து விதிகளின் செயல்பாட்டையும் பொதுவாகவோ அல்லது குறிப்பிட்ட ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தைப் பொறுத்தோ இடைநிறுத்தலாம்.

(2) மேற்கூறியவாறு உத்தரவிடப்பட்ட எந்தவொரு இடைநிறுத்தத்தின் காலத்தையும், தகுந்ததாக ரிசர்வ் வங்கி கருதும் காலத்திற்கு, அவ்வப்போது உத்தரவு மூலம் நீட்டிக்கலாம்.

3. பொருந்தும் தன்மை

(1) 31 மார்ச் 2025 அன்று இந்தியாவில் 10 அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட வங்கி சேவை மையங்களைக் கொண்ட சிறு நிதி வங்கிகளுக்கு (இனி கூட்டாக 'வங்கிகள்' என்றும் தனித்தனியாக 'வங்கி' என்றும் குறிப்பிடப்படும்) இந்த வழிகாட்டுதல்கள் பொருந்தும்.

(2) 31 மார்ச் 2025க்குப் பிறகு மேற்கண்ட தகுதிகளைப் பூர்த்தி செய்யும் சிறு நிதி வங்கிக்கும், தகுதி அளவுகோல்களைப் பூர்த்தி செய்த நாளிலிருந்து 6 மாதங்கள் கழித்து இந்த வழிகாட்டுதல்கள் பொருந்தும்.

4. வரையறைகள்

(1) இந்த வழிகாட்டுதல்களில், சூழல் வேறுவிதமாகக் குறிப்பிடாவிட்டால், கீழ்க்கண்ட சொற்கள் பின்வரும் பொருள்களைக் கொண்டிருக்கும்:

(a) “வங்கி சேவை மையம்” என்பது இந்திய ரிசர்வ் வங்கி வெளியிட்ட, அவ்வப்போது திருத்தப்படும் இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (சிறு நிதி வங்கிகள் - கிளை அங்கீகாரம்) வழிகாட்டுதல்கள், 2025-ல் வரையறுக்கப்பட்டுள்ள நிலையான சேவை வழங்கும் அலகைக் குறிக்கும்;

(b) “தகுதிவாய்ந்த அதிகாரி” என்பது வங்கியின் வாடிக்கையாளர் சேவை பிரிவிற்குப் பொறுப்பான முழுநேர இயக்குநர் / நிர்வாக இயக்குநரைக் குறிக்கும்;

(c) “புகார்” என்பது வங்கியின் சேவையில் குறைபாடு இருப்பதாகக் கூறி, நிவாரணம் கோரியோ கோராமலோ எழுத்து மூலமாகவோ அல்லது பிற முறைகள் மூலமாகவோ அளிக்கப்படும் பிரதிநிதித்துவத்தைக் குறிக்கும்;

(d) “கிரெடிட் இன்ஃபர்மேஷன் கம்பெனி (சிஐசி)” என்பது கம்பெனிகள் சட்டம், 2013-ல் வரையறுக்கப்பட்டு, கிரெடிட் இன்ஃபர்மேஷன் கம்பெனிகள் (ஒழுங்குமுறை) சட்டம், 2005-ன் பிரிவு 5-ன் துணைப் பிரிவு (2)-ன் கீழ் பதிவு சான்றிதழ் பெற்ற நிறுவனத்தைக் குறிக்கும்;

(e) “வாடிக்கையாளர்” என்பது வங்கி வழங்கும் சேவையைப் பயன்படுத்தும் அல்லது அதற்காக விண்ணப்பிக்கும் நபரைக் குறிக்கும்;

(f) “சேவைக் குறைபாடு” என்பது வங்கி சட்டப்படி அல்லது வேறு விதமாக வழங்க வேண்டிய எந்தவொரு சேவையிலும் உள்ள குறைவு அல்லது போதாமையைக் குறிக்கும்; இது வாடிக்கையாளருக்கு நிதி இழப்பு அல்லது சேதத்தை ஏற்படுத்தியிருக்கலாம் அல்லது ஏற்படுத்தாமல் இருக்கலாம்;

(g) “துணை உள்நாட்டு ஒம்புட்ஸ்மேன் (துணை ஐஓ)” என்பது இந்த வழிகாட்டுதல்களின் பிரிவு 6-ன் கீழ் நியமிக்கப்படும் நபரைக் குறிக்கும்;

(h) “நிதித் துறை ஒழுங்குமுறை அமைப்பு” என்பது நிதித் துறை நிறுவனங்களுக்கான ஒழுங்குமுறை அமைப்பைக் குறிக்கும்; இதில்:

(i) இந்திய ரிசர்வ் வங்கி சட்டம், 1934-ன் கீழ் நிறுவப்பட்ட இந்திய ரிசர்வ் வங்கி;

(ii) இந்திய பத்திரங்கள் மற்றும் பரிவர்த்தனை வாரியச் சட்டம், 1992-ன் கீழ் நிறுவப்பட்ட இந்திய பத்திரங்கள் மற்றும் பரிவர்த்தனை வாரியம்;

(iii) இந்திய காப்பீட்டு ஒழுங்குமுறை மற்றும் மேம்பாட்டு ஆணையச் சட்டம், 1999-ன் கீழ் நிறுவப்பட்ட இந்திய காப்பீட்டு ஒழுங்குமுறை மற்றும் மேம்பாட்டு ஆணையம்;

(iv) ஓய்வூதிய நிதி ஒழுங்குமுறை மற்றும் மேம்பாட்டு ஆணையச் சட்டம், 2013-ன் கீழ் நிறுவப்பட்ட ஓய்வூதிய நிதி ஒழுங்குமுறை மற்றும் மேம்பாட்டு ஆணையம் ஆகியவை அடங்கும்;

(i) "உள்நாட்டு ஓம்புட்ஸ்மேன் (ஐஓ)" என்பது இந்த வழிகாட்டுதல்களின் பிரிவு 5-ன் கீழ் நியமிக்கப்படும் நபரைக் குறிக்கும்;

(j) "ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் (ஆர்இ)" என்பது உள்நாட்டு ஓம்புட்ஸ்மேன் கட்டமைப்பின் வரம்புக்குள் வரும் வணிக வங்கி அல்லது பேமெண்ட்ஸ் வங்கி அல்லது சிறு நிதி வங்கி அல்லது வங்கி சாரா நிதி நிறுவனம் அல்லது வங்கி சாரா ப்ரீபெய்டு பேமெண்ட் இன்ஸ்ட்ருமெண்ட் வழங்குநர் அல்லது கிரெடிட் இன்ஃபர்மேஷன் கம்பெனி அல்லது அவ்வப்போது ரிசர்வ் வங்கியால் குறிப்பிடப்படும் பிற நிறுவனத்தைக் குறிக்கும்.

(2) இங்கு வரையறுக்கப்படாத பிற அனைத்து சொற்களும், கம்பெனிகள் சட்டம், 1949; இந்திய ரிசர்வ் வங்கி சட்டம், 1934; பேமெண்ட் மற்றும் செட்டில்மெண்ட் சிஸ்டம்ஸ் சட்டம், 2007; கிரெடிட் இன்ஃபர்மேஷன் கம்பெனிகள் (ஒழுங்குமுறை) சட்டம், 2005; கிரெடிட் இன்ஃபர்மேஷன் கம்பெனிகள் விதிகள், 2006; கிரெடிட் இன்ஃபர்மேஷன் கம்பெனிகள் ஒழுங்குமுறைகள், 2006; அல்லது அவ்வப்போது திருத்தப்படும் ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த ஓம்புட்ஸ்மேன் திட்டம் அல்லது இந்திய ரிசர்வ் வங்கி வெளியிடும் ஒழுங்குமுறைகள், வழிகாட்டுதல்கள் மற்றும் அறிவுறுத்தல்களில் அவற்றுக்கு வழங்கப்பட்ட அதே பொருளைக் கொண்டிருக்கும்.

அத்தியாயம் II

உள்நாட்டு ஓம்புட்ஸ்மேன் அலுவலகம்

5. உள்நாட்டு ஓம்புட்ஸ்மேன் நியமனம்

(1) ஐஓ, உள்நாட்டு ஓம்புட்ஸ்மேன் கட்டமைப்பின் வரம்புக்குள் உள்ள ஆர்இ அல்லது நிதித் துறை ஒழுங்குமுறை அமைப்பில் ஜெனரல் மேனேஜர் பதவிக்கு இணையான நிலையில் பணியாற்றிய அல்லது ஓய்வு பெற்ற அதிகாரியாகவும், வங்கியியல், வங்கி சாரா நிதி, ஒழுங்குமுறை, மேற்பார்வை, பேமெண்ட் மற்றும் செட்டில்மெண்ட் சிஸ்டம்ஸ், கிரெடிட் இன்ஃபர்மேஷன் அல்லது நுகர்வோர் பாதுகாப்பு போன்ற துறைகளில் குறைந்தபட்சம் 7 ஆண்டுகள் பணியாற்றிய தேவையான திறனும் அனுபவமும் கொண்டவராகவும் இருக்க வேண்டும்.

பணியில் இருக்கும் அதிகாரியாக இருந்தால், ஐஓ பொறுப்பேற்பதற்கு முன் அந்தப் பதவியைத் துறக்க வேண்டும்.

(2) ஐஓ முன்பு அந்த வங்கியிலோ அல்லது அதன் ஹோல்டிங், அசோசியேட் அல்லது சப்சிடியரி நிறுவனத்திலோ பணியாற்றியவராக இருக்கக்கூடாது; தற்போது பணியாற்றுபவராகவும் இருக்கக்கூடாது.

(3) பதவிக்காலம் முடிவடைவதற்கு முன் ஐஓவின் வயது 70-ஐத் தாண்டக்கூடாது.

(4) சம்பந்தப்பட்ட ஆர்இக்களின் விருப்பப்படி, நியமிக்கும் ஆர்இயின் வாரியம் அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை குழு / நுகர்வோர் பாதுகாப்புக் குழுவின் ஒப்புதலுக்கு உட்பட்டு, ஒருவர் ஒரே நேரத்தில் ஒன்றுக்கும் மேற்பட்ட ஆர்இக்களில் ஐஓவாகப் பணியாற்றலாம்.

6. துணை உள்நாட்டு ஓம்புட்ஸ்மேன் நியமனம்

(1) துணை ஐஓ, உள்நாட்டு ஓம்புட்ஸ்மேன் கட்டமைப்பின் வரம்புக்குள் உள்ள ஆர்இ அல்லது நிதித் துறை ஒழுங்குமுறை அமைப்பில் டெபுட்டி ஜெனரல் மேனேஜர் பதவிக்கு இணையான நிலையில் பணியாற்றிய அல்லது ஓய்வு பெற்ற அதிகாரியாகவும், வங்கியியல், வங்கி சாரா நிதி, ஒழுங்குமுறை, மேற்பார்வை, பேமெண்ட் மற்றும் செட்டில்மெண்ட் சிஸ்டம்ஸ், கிரெடிட் இன்ஃபர்மேஷன் அல்லது நுகர்வோர் பாதுகாப்பு போன்ற துறைகளில் குறைந்தபட்சம் 5 ஆண்டுகள் பணியாற்றிய தேவையான திறனும் அனுபவமும் கொண்டவராகவும் இருக்க வேண்டும்.

பணியில் இருக்கும் அதிகாரியாக இருந்தால், துணை ஐஓ பொறுப்பேற்பதற்கு முன் அந்தப் பதவியைத் துறக்க வேண்டும்.

(2) துணை ஐஓ முன்பு அந்த வங்கியிலோ அல்லது அதன் ஹோல்டிங், அசோசியேட் அல்லது சப்சிடியரி நிறுவனத்திலோ பணியாற்றியவராக இருக்கக்கூடாது; தற்போது பணியாற்றுபவராகவும் இருக்கக்கூடாது.

(3) பதவிக்காலம் முடிவடைவதற்கு முன் துணை ஐஓவின் வயது 70-ஐத் தாண்டக்கூடாது.

(4) துணை ஐஓ ஒரே நேரத்தில் ஒன்றுக்கும் மேற்பட்ட ஆர்இக்களில் பணியாற்றக்கூடாது.

7. உள்நாட்டு ஓம்புட்ஸ்மேன் / துணை உள்நாட்டு ஓம்புட்ஸ்மேன்களின் எண்ணிக்கை

(1) ஒவ்வொரு வங்கியும் குறைந்தது ஒரு ஐஓவை நியமிக்க வேண்டும்.

(2) வங்கியின் வாரியத்தின் வாடிக்கையாளர் சேவை குழு, பெறப்படும் புகார்களின் அளவு மற்றும் சிக்கல்தன்மையை கருத்தில் கொண்டு, ஆண்டுக்கு குறைந்தது ஒருமுறை நியமிக்கப்பட வேண்டிய ஐஓ / துணை ஐஓக்களின் எண்ணிக்கையை நிர்ணயிக்க வேண்டும். மேலும், வங்கி வழங்கிய தீர்வை மறுஆய்வு செய்யும்போது நியாயம், சமத்துவம்

மற்றும் இயற்கை நீதியின் கொள்கைகளைப் பயன்படுத்த ஐஓ / துணை ஐஓவுக்கு போதுமான நேரம் கிடைப்பதை உறுதி செய்ய வேண்டும்.

(3) கூடுதல் ஐஓ / துணை ஐஓக்களை நியமிக்கும்போது, பல்வேறு வகையான வழக்குகளை கையாளும் வகையில் பதவியாளர்களின் அனுபவப் பன்முகத்தன்மையின் தேவையை வங்கி கருத்தில் கொள்ள வேண்டும். இத்தகைய சந்தர்ப்பங்களில் ஒவ்வொரு ஐஓ / துணை ஐஓவின் அதிகார வரம்பையும் வங்கி தெளிவாக வரையறுக்கலாம்.

8. உள்நாட்டு ஓம்புட்ஸ்மேன் / துணை உள்நாட்டு ஓம்புட்ஸ்மேனின் பதவிக்காலம்

(1) வங்கியில் ஐஓ / துணை ஐஓ நியமனம் ஒப்பந்த அடிப்படையிலானதாக இருக்கும்.

(2) ஐஓ பதவி எந்த நேரத்திலும் காலியாக இல்லாதிருப்பதை வங்கி உறுதி செய்ய வேண்டும். ஐஓ தற்காலிகமாக இல்லாதபோது, துணை ஐஓ ஐஓவாகச் செயல்படலாம்.

(3) அரிதான சூழலில், அனைத்து ஐஓக்களும் துணை ஐஓக்களும் விடுப்பில் / இல்லாத நிலையில், வாடிக்கையாளர் சேவை குழுவின் ஒப்புதலுடன், ஜெனரல் மேனேஜர் பதவிக்கு இணையான பணியில் உள்ள அதிகாரியை அதிகபட்சம் 1 மாத காலத்திற்கு ஐஓவாக வங்கி நியமிக்கலாம். அவர் ஐஓவாக நியமிக்கப்பட்டிருக்கும் காலத்தில் வங்கியின் வணிகப் பிரிவுகளுடன் எந்த அறிக்கையிடும் தொடர்பும் இருக்கக்கூடாது.

(4) வங்கியில் ஐஓ / துணை ஐஓவின் பதவிக்காலம் 3 ஆண்டுகளுக்குக் குறையாத நிர்ணயிக்கப்பட்ட காலமாக இருக்க வேண்டும். இருப்பினும், நீட்டிப்பு / மறுநியமனம் உட்பட மொத்த பதவிக்காலம் 5 ஆண்டுகளைத் தாண்டக்கூடாது.

(5) காலியிடத்தை நிரப்புவதற்காக, பதவியில் உள்ள ஐஓவின் பதவிக்காலம் முடிவடைவதற்கு குறைந்தது 3 மாதங்களுக்கு முன்பே புதிய நியமன செயல்முறையை வங்கி தொடங்க வேண்டும்; வெளியேறும் ஐஓ பதவி விலகும் நேரத்துக்கும் புதிய ஐஓ பொறுப்பேற்கும் நேரத்துக்கும் இடையில் நியாயமான ஒட்டுமொத்த காலம் இருப்பதை உறுதி செய்ய வேண்டும்.

(6) வாரியத்தின் வாடிக்கையாளர் சேவை குழுவின் ஒப்புதல் இல்லாமல், ஒப்பந்த காலம் முடிவடைவதற்கு முன் ஐஓ / துணை ஐஓவை நீக்கக்கூடாது. வங்கியின் கட்டுப்பாட்டிற்கு அப்பாற்பட்ட காரணங்களால் (ராஜினாமா, செயலிழப்பு, நோய், மரணம் போன்றவை) காலியிடம் ஏற்பட்டால், அந்தக் காலியிடம் ஏற்பட்ட நாளிலிருந்து 10 பணிநாட்களுக்குள் இந்திய ரிசர்வ் வங்கிக்கு வங்கி தகவல் தெரிவித்து, இந்த வழிகாட்டுதல்களின் பிரிவு 5 மற்றும் பிரிவு 6-ல் குறிப்பிடப்பட்ட தகுதி அளவுகோல்களின்படி 3 மாதங்களுக்குள் புதிய ஐஓ / துணை ஐஓவை நியமிக்க வேண்டும்.

(7) வங்கியின் வாரியத்தின் வாடிக்கையாளர் சேவை குழு, ஐஓ / துணை ஐஓவுக்கு வழங்கப்படும் ஊதியம், வசதிகள் மற்றும் சலுகைகளின் கட்டமைப்பை நிர்ணயிக்க வேண்டும். வங்கியின் குறைதீர் தீர்வு முறையின் உச்சநிலையிலுள்ள ஐஓ / துணை ஐஓவின் நிலை மற்றும் பதவியையும், தேவையான நிபுணத்துவம் கொண்ட அனுபவமுள்ள நபர்களை ஈர்க்க வேண்டிய தேவையையும் கருத்தில் கொண்டு இவை பொருத்தமானதாக இருக்க வேண்டும். இவ்வாறு நிர்ணயிக்கப்பட்ட ஊதியம், வசதிகள் மற்றும் சலுகைகள், பதவிக்காலத்தில் அவர்களுக்கு பாதகமாக மாற்றப்படக்கூடாது.

9. நிர்வாக மேற்பார்வை

(1) பிரிவு 4(1)(பி)-ல் வரையறுக்கப்பட்ட தகுதிவாய்ந்த அதிகாரியிடம் ஐஓ நிர்வாக ரீதியாகவும், வங்கியின் வாரியத்தின் வாடிக்கையாளர் சேவை குழுவிடம் செயல்பாட்டு ரீதியாகவும் அறிக்கையிட வேண்டும்.

10. உள்நாட்டு ஒம்புட்ஸ்மேன் அலுவலகத்தின் செயலகம்

(1) ஐஓ அலுவலகம் சீராகச் செயல்பட தேவையான அதிகாரிகள் மற்றும் பணியாளர்களை வங்கி வழங்க வேண்டும்.

(2) தகவல் தொழில்நுட்ப ஆதரவு உட்பட தேவையான பிற அனைத்து அலுவலக உள்கட்டமைப்புகளும் ஐஓ / துணை ஐஓ தங்களது பொறுப்புகளை திறம்படவும் பயனுள்ளதாகவும் நிறைவேற்றுவதற்கு கிடைக்கச் செய்யப்பட வேண்டும்.

(3) ஐஓ அலுவலகம் வங்கியின் தலைமை அலுவலகம் அல்லது கார்ப்பரேட் அலுவலகத்தில் அமைக்கப்படுவது விரும்பத்தக்கது.

11. உள்துறை தணிக்கை

(1) இந்த வழிகாட்டுதல்களை செயல்படுத்தியுள்ளதை வங்கியின் உள்துறை தணிக்கைத் துறை ஆண்டுதோறும் தணிக்கை செய்ய வேண்டும்; இதில், பிறவற்றுடன்:

(a) ஐஓ / துணை ஐஓ நியமனம் / மறுநியமன செயல்முறை, புகார்களின் அளவுடன் ஒப்பிடும்போது ஐஓ அலுவலகத்திற்கு வழங்கப்பட்ட மனிதவளம் மற்றும் உள்கட்டமைப்பின் போதுமான தன்மை;

(b) பகுதியளவு தீர்க்கப்பட்ட அல்லது முழுமையாக நிராகரிக்கப்பட்ட புகார்களை நிர்ணயிக்கப்பட்ட காலக்கெடுவுக்குள் ஐஓ அலுவலகத்திற்கு ஆட்டோ-எஸ்கலேஷன் செய்வதை செயல்படுத்துதல்;

(c) புகார்களை பகுப்பாய்வு செய்தல், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி மற்றும் வங்கிக்கு சமர்ப்பிக்கப்பட்ட அறிக்கைகள், வங்கியின் ஊழியர்களிடையே குறைதீர் தீர்வு செயல்முறைகள் குறித்த விழிப்புணர்வை ஏற்படுத்துதல் மற்றும் பிற செயல்முறைகள் தொடர்பாக ஐஓ அலுவலகம் மேற்கொண்ட நடவடிக்கைகள்;

(d) ஐஓ / துணை ஐஓ நியமனம் தொடர்பான தகவலை சமர்ப்பித்தல் மற்றும் ஐஓ செயல்பாடு குறித்த காலமுறை அறிக்கையை வங்கி ரிசர்வ் வங்கிக்கு சமர்ப்பித்தல்.

(2) உள்துறை தணிக்கையின் வரம்பில் ஐஓ / துணை ஐஓ எடுத்த முடிவுகளின் சரியான தன்மையை மதிப்பிடுவது சேர்க்கப்படாது.

அத்தியாயம் – III

பங்கு மற்றும் பொறுப்புகள்

12. உள்நாட்டு ஓம்புட்ஸ்மேன் / துணை உள்நாட்டு ஓம்புட்ஸ்மேனின் பங்கு மற்றும் பொறுப்புகள்

(1) ஐஓ அலுவலகம் புகாராளர்கள் அல்லது பொதுமக்களிடமிருந்து நேரடியாகப் பெறப்படும் புகார்களை கையாளக்கூடாது. வங்கியால் ஏற்கனவே பரிசீலிக்கப்பட்டு, பகுதியளவு தீர்க்கப்பட்ட அல்லது வங்கியால் முழுமையாக நிராகரிக்கப்பட்ட புகார்களை மட்டுமே அது கையாள வேண்டும்.

(2) ஐஓ / துணை ஐஓ எந்தவொரு நீதிமன்றம் அல்லது மன்றம் அல்லது அதிகாரத்தின் முன்பாக சட்ட வழக்குகளில் வங்கியைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்தக்கூடாது.

(3) ஐஓ எந்தவொரு அல்லது அனைத்து புகார்களையும் தீர்மானிக்கலாம். ஆனால் துணை ஐஓ புகார்களைத் தீர்மானிக்கும் அதிகாரம், வாரியத்தின் வாடிக்கையாளர் சேவை குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கையின் கீழ் வரையறுக்கப்படலாம்.

(4) இந்திய ரிசர்வ் வங்கி நடைமுறையில் உள்ள வழிகாட்டுதல்களில் ஏதேனும் பரிந்துரைத்த இழப்பீட்டின்படியும், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி எந்த இழப்பீட்டையும் பரிந்துரைக்காத நிலையில் வங்கியின் இழப்பீட்டுக் கொள்கையின்படியும், புகாராளருக்கு பொருத்தமான இழப்பீட்டை ஐஓ / துணை ஐஓ பரிந்துரைக்க வேண்டும்.

(5) பிரிவு 12(4)-ல் பரிந்துரைக்கப்பட்ட இழப்பீட்டிற்கு மேலாக, புகாராளருக்கு ஏற்பட்ட தொடர்ச்சியான இழப்பு, நேர இழப்பு, செய்யப்பட்ட செலவுகள் மற்றும் தொந்தரவு / மனவேதனைக்காக, அவ்வப்போது திருத்தப்படும் ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த ஓம்புட்ஸ்மேன் திட்டத்தின்படி ஐஓ இழப்பீட்டை பரிந்துரைக்கலாம்.

(6) ஐஓ அலுவலகம் காலாண்டு அடிப்படையில் வங்கிக்கு எதிராகப் பெறப்பட்ட அனைத்து புகார்களின் வடிவத்தை, தயாரிப்பு வாரியாக, வகை வாரியாக, நுகர்வோர் குழு வாரியாக, புவியியல் இருப்பிடம் வாரியாக போன்ற அடிப்படைகளில் பகுப்பாய்வு செய்து, தேவைப்பட்டால் கொள்கை தலையீட்டிற்காக வங்கிக்கு உள்ளீடுகளை வழங்க வேண்டும்.

(7) ஒரே மாதிரியான / மீண்டும் மீண்டும் வரும் புகார்களின் மூல காரணத்தைச் சரிசெய்யவும், வங்கியில் கொள்கை அளவிலான மாற்றங்கள் தேவைப்படும் புகார்களைத் தீர்க்கவும் நடவடிக்கை எடுப்பதற்கான வழிமுறைகளை ஐஓ பரிந்துரைக்க வேண்டும்.

(8) ஆர்பிஐ ஓம்புட்ஸ்மேன் / மேல்முறையீட்டு அதிகாரியின் முடிவுகளை அறிந்து கொள்ளும் வகையில், ரிசர்வ் வங்கியின் கம்ப்ளெயிண்ட் மேனேஜ்மென்ட் சிஸ்டத்திற்கு ஐஓ / துணை ஐஓ 'ரீட்-ஒன்லி' அணுகலைக் கொண்டிருக்க வேண்டும். ரிசர்வ் வங்கியின் கன்ஸ்யூமர் எஜுகேஷன் அண்ட் புரொடெக்ஷன் டிபார்ட்மென்ட்டிடமிருந்து இத்தகைய அணுகலை வங்கி கோர வேண்டும்.

(9) துணை ஐஓ செயல்பாட்டு ரீதியாக ஐஓவிடம் அறிக்கையிட வேண்டும்.

13. வாரிய மேற்பார்வை

(1) வாரியத்தின் வாடிக்கையாளர் சேவை குழுவின் கூட்டங்களுக்கு நிரந்தர அழைப்பாளராக ஐஓ நியமிக்கப்பட வேண்டும். பல ஐஓக்களைக் கொண்ட வங்கிகளில், ஒன்றுக்கும் மேற்பட்ட ஐஓக்களுக்கு பிரதிநிதித்துவம் அளிப்பதா அல்லது சுழற்சி முறையைப் பின்பற்றுவதா என்பதை வாடிக்கையாளர் சேவை குழு பரிசீலிக்க வேண்டும்.

(2) ஐஓ தனது செயல்பாடுகள் குறித்த காலமுறை அறிக்கைகளை (புகார்களின் பகுப்பாய்வு உட்பட) வாரியத்தின் வாடிக்கையாளர் சேவை குழுவிடம், விரும்பத்தக்க வகையில் காலாண்டுக்கு ஒருமுறை, ஆனால் குறைந்தது அரையாண்டுக்கு ஒருமுறை சமர்ப்பிக்க வேண்டும்.

(3) பிரிவு 4(1)(பி)-ல் வரையறுக்கப்பட்ட தகுதிவாய்ந்த அதிகாரியின் ஒப்புதலுடன் மட்டுமே ஐஓ / துணை ஐஓவின் முடிவு மாற்றப்படலாம்.

(4) தகுதிவாய்ந்த அதிகாரியால் ஐஓ / துணை ஐஓவின் முடிவு மாற்றப்பட்ட அனைத்து வழக்குகளும், மறுஆய்வுக்காக வங்கியின் வாரியத்தின் வாடிக்கையாளர் சேவை குழுவின் முன் வைக்கப்பட வேண்டும்.

(5) புகாராளருக்கு சாதகமாக, பகுதியளவாகவோ முழுமையாகவோ, ஆர்பிஐ ஒம்புட்ஸ்மேன் தீர்வு கண்ட புகார்கள் குறித்த தகவலும் காலாண்டு அடிப்படையில் வாடிக்கையாளர் சேவை குழுவின் முன் வைக்கப்பட வேண்டும். இதனுடன் குறைந்தது முதல் 5 புகார் வகைகளின் பகுப்பாய்வும், எதிர்காலத்தில் இதே தன்மையிலான புகார்கள் வராமல் தடுக்கும் திருத்த நடவடிக்கைகளும் இணைக்கப்பட வேண்டும்.

அத்தியாயம் - IV

வங்கிக்கான நடைமுறை வழிகாட்டுதல்கள்

14. உள்நாட்டு ஒம்புட்ஸ்மேன் / துணை உள்நாட்டு ஒம்புட்ஸ்மேன் மூலம் புகார் குறைதீர் நடைமுறை

(1) வங்கி முழுமையாக ஆட்டோமேட்டட் செய்யப்பட்ட கம்ப்ளெயிண்ட்ஸ் மேனேஜ்மென்ட் சிஸ்டத்தை அமைத்து, அதற்கான அணுகலை ஐஓ / துணை ஐஓவுக்கு வழங்க வேண்டும். வங்கியின் உள்நாட்டு குறைதீர் தீர்வு முறையால் பகுதியளவு தீர்க்கப்பட்ட அல்லது முழுமையாக நிராகரிக்கப்பட்ட அனைத்து புகார்களும் மறுஆய்வுக்காக ஐஓ அலுவலகத்திற்கு ஆட்டோ-எஸ்கலேட் செய்யப்பட வேண்டும்;

(a) இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, நேஷனல் பேமெண்ட்ஸ் கார்ப்பரேஷன் ஆஃப் இந்தியா அல்லது கார்டு நெட்வொர்க் வழிகாட்டுதல்கள் தீர்வுக்கான காலக்கெடுவை நிர்ணயித்துள்ள புகார்களுக்கு, ஐஓ / துணை ஐஓ அத்தகைய புகார்களை மறுஆய்வு செய்ய குறைந்தது 10 நாட்கள் கிடைக்கும் வகையில் போதுமான முன்கூட்டியே ஆட்டோ-எஸ்கலேஷன் செய்யப்பட வேண்டும்; இதனால் இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, நேஷனல் பேமெண்ட்ஸ் கார்ப்பரேஷன் ஆஃப் இந்தியா அல்லது பொருந்தும் கார்டு நெட்வொர்க் நிர்ணயித்த காலக்கெடுவுக்குள் இறுதி முடிவை புகாராளர்களுக்கு தெரிவிக்க முடியும்;

(b) மற்ற அனைத்து வழக்குகளிலும், புகார் பெறப்பட்ட 20 நாட்களுக்குள்.

(2) ஐஓ அலுவலகத்திற்கு எஸ்கலேஷன் செய்வதற்கு முன் புகார்களின் முடிவை பதிவு செய்ய, கம்ப்ளெயிண்ட் மேனேஜ்மென்ட் சிஸ்டத்தில் 'முழுமையாகத் தீர்க்கப்பட்டது', 'பகுதியளவு தீர்க்கப்பட்டது' மற்றும் 'முழுமையாக நிராகரிக்கப்பட்டது' என்ற 3 வகைகள் மட்டுமே வங்கி வழங்க வேண்டும். பிரிவு 14(5)(c) முதல் 14(5)(e) வரை ஐஓ / துணை ஐஓவின் வரம்பிற்கு வெளியே உள்ள புகார்கள் இந்த வகைப்படுத்தலில் இருந்து விலக்கப்படுகின்றன.

(3) புகார்கள் மற்றும் தகவல்கள் காலக்கெடுவுக்குள் பரிமாறப்படுவதற்காக வங்கி ஒரு ஸ்டாண்டர்ட் ஆப்பரேட்டிங் புரொசீஜர் (எஸ்ஓபி) உருவாக்க வேண்டும்.

(4) ஒரு புகார் முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியளவாகவோ தீர்க்கப்பட்டிருந்தாலும் அல்லது நிராகரிக்கப்பட்டிருந்தாலும், அதே கிளை / அலகு / பிற தொடர்பு மையங்களால் அந்தப் புகார் மூடப்படாமல் இருப்பதை வங்கி உறுதி செய்ய வேண்டும். முழுமையாக நிராகரிக்கப்படவுள்ள அல்லது பகுதியளவு தீர்க்கப்படவுள்ள புகார், ஐஓ அலுவலகத்திற்கு அனுப்புவதற்கு முன், வங்கி பொருத்தமானதாகக் கருதும் போதுமான மூத்த நிலையில் மறுஆய்வு செய்யப்பட வேண்டும்.

(5) பின்வரும் வகையான புகார்கள் இந்த வழிகாட்டுதல்களின் வரம்பிற்கு வெளியே இருக்கும்; அவை ஐஓ / துணை ஐஓவால் கையாளப்படக்கூடாது:

(a) வங்கியின் தரப்பில் நிகழ்ந்த கார்ப்பரேட் மோசடிகள், முறைகேடாகப் பணம் பயன்படுத்துதல் போன்றவற்றுடன் தொடர்புடையதும், வாடிக்கையாளரை எந்த வகையிலும் பாதிக்காததுமான புகார்கள்;

(b) வங்கியின் பரிந்துரைகள் மற்றும் கமெர்ஷியல் முடிவுகளின் தன்மையிலான குறிப்புகள். இருப்பினும், ‘கமெர்ஷியல் முடிவுகள்’ என்ற வகைக்குள் வரும் வழக்குகளில் சேவைக் குறைபாடுகள் ஐஓ அலுவலகத்திற்கு செல்லுபடியாகும் புகார்களாக இருக்கும்;

(c) (i) உள்நிர்வாகம், (ii) மனிதவளம் அல்லது (iii) வங்கியின் பணியாளர்களின் ஊதியம் மற்றும் சலுகைகள் தொடர்பான புகார்கள் / குறிப்புகள்;

(d) நீதிமன்றங்கள், நுகர்வோர் தகராறு குறைதீர் ஆணையம், ஆர்பிட்ரேஷன் போன்ற நீதித்துறை / அரை-நீதித்துறை மன்றங்களால் ஏற்கனவே தீர்மானிக்கப்பட்ட அல்லது நிலுவையில் உள்ள புகார்கள்;

(e) கிரெடிட் இன்ஃபர்மேஷன் கம்பெனிகள் (ஒழுங்குமுறை) சட்டம், 2005-ன் பிரிவு 18-ன் கீழ் தீர்வு வழங்கப்பட்டுள்ள தகராறுகள்.

மேற்கண்ட (a) மற்றும் (b) வகைகளின் கீழ் நிராகரிக்கப்பட்ட / பகுதியளவு தீர்க்கப்பட்ட அனைத்து புகார்களையும் வங்கி ஐஓ / துணை ஐஓவுக்கு அனுப்ப வேண்டும். அத்தகைய வழக்குகளில் உள்ளார்ந்த சேவைக் குறைபாடு உள்ளதா என்பதை அவர்கள் ஆய்வு செய்து, வங்கி தீர்மானித்தபடி இவற்றில் ஏதேனும் புகார்களை (a) மற்றும் / அல்லது (b) கீழ் விலக்க முடியுமா என்பதைத் தீர்மானிக்க வேண்டும். இந்த வழிகாட்டுதல்களின் வரம்பிற்கு வெளியே உள்ள புகார்கள் ஐஓ / துணை ஐஓவால் உடனடியாக வங்கிக்குத் திருப்பி அனுப்பப்பட வேண்டும்.

(6) வங்கியிடம் கிடைக்கும் பதிவுகளின் அடிப்படையில், புகாராளரால் சமர்ப்பிக்கப்பட்ட ஆவணங்கள் மற்றும் ஐஓவின் குறிப்பிட்ட கேள்விகளுக்கு வங்கி வழங்கிய கருத்துகள் / விளக்கங்கள் உட்பட, ஐஓ / துணை ஐஓ புகார்களை ஆய்வு செய்ய வேண்டும்.

(7) புகாரை ஆய்வு செய்து முடிவை மறுஆய்வு செய்வதற்குத் தேவையான கூடுதல் பதிவு / ஆவணம் வங்கியிடம் இருந்தால், சம்பந்தப்பட்ட வங்கி அதிகாரிகளுடன் ஐஓ / துணை ஐஓ கூட்டங்களை நடத்தி அவற்றைக் கோரலாம்.

(8) தேவையானது என்று கருதினால், செயலகம் மூலம் புகாராளரிடமிருந்து எழுத்து அல்லது வாய்மொழி விளக்கத்தை (கூடுதல் தகவல் மற்றும் ஆவணங்கள் உட்பட) ஐஓ / துணை ஐஓ கோரலாம்.

(9) வங்கி புகாரைப் பெற்ற நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் இறுதி முடிவு புகாராளருக்கு தெரிவிக்கப்படுவதை உறுதி செய்ய வேண்டும்.

(10) ஒவ்வொரு வழக்கிலும் ஐஓ / துணை ஐஓ ஒரு “காரணங்களுடன் கூடிய முடிவை” பதிவு செய்ய வேண்டும்.

(11) புகாரை நிராகரிக்க அல்லது பகுதியளவு தீர்க்க வங்கி எடுத்த முடிவை ஐஓ / துணை ஐஓ உறுதிப்படுத்தினால், அந்தப் புகார் ஐஓ / துணை ஐஓவால் மறுஆய்வு செய்யப்பட்டுள்ளது என்பதை புகாராளருக்கான பதிலில் தெளிவாகக் குறிப்பிட வேண்டும்.

(12) ஐஓ / துணை ஐஓ ஆய்வுக்குப் பிறகு பகுதியளவு தீர்க்கப்பட்ட அல்லது முழுமையாக நிராகரிக்கப்பட்ட புகார்களுக்கு, ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டத்தின் கீழ் உள்ளடக்கப்படாத புகார்களைத் தவிர்த்து, குறைதீர்வுக்காக ஆர்பிஐ ஒம்புட்ஸ்மேனை அணுகும் விருப்பத்தை வங்கி புகாராளருக்கு தெரிவிக்க வேண்டும். ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், அவ்வப்போது திருத்தப்படுவது போன்று, புகாரின் முழுமையான விவரங்களுடன் குறிப்பிடப்பட வேண்டும். வங்கி தனது பதிலில், வாடிக்கையாளர் புகார்களை ஆன்லைனில் பதிவு செய்வதற்கான ரிசர்வ் வங்கியின் கம்ப்ளெயிண்ட் மேனேஜ்மென்ட் சிஸ்டம் போர்ட்டலின் யூஆர்எல் (https://cms.rbi.org.in) மற்றும் சென்ட்ரலைஸ்டு ரிசீப்ட் அண்ட் ப்ராசஸிங் சென்டரின் உடல் / மின்னஞ்சல் முகவரியையும் குறிப்பிட வேண்டும்.

(13) ஒரு புகார் ஆர்பிஐ ஒம்புட்ஸ்மேனிடம் எஸ்கலேட் செய்யப்படும்போது, அந்தப் புகார் ஏற்கனவே ஐஓ / துணை ஐஓவால் மறுஆய்வு செய்யப்பட்டிருந்தால், ஐஓ / துணை ஐஓவின் முடிவு வங்கி ஆர்பிஐ ஒம்புட்ஸ்மேனிடம் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய தகவலில் கட்டாயமாக சேர்க்கப்பட வேண்டும். புகார் முன்னதாக ஐஓ / துணை ஐஓவால் மறுஆய்வு செய்யப்படவில்லை என்றால், வங்கி அவரின் கருத்துகளை கட்டாயமாகப் பெற்று ஆர்பிஐ ஒம்புட்ஸ்மேனிடம் சமர்ப்பிக்க வேண்டும்.

(14) ஐஓ / துணை ஐஓ கையாண்ட புகார்களின் பகுப்பாய்வை வங்கி பயிற்சி நிகழ்ச்சிகள் / மாநாடுகளில் பயன்படுத்தி, புகார்களின் வடிவம், மூல காரணங்கள், திருத்த நடவடிக்கைகள் போன்றவை குறித்து முன்களப் பணியாளர்களிடையே விழிப்புணர்வை ஏற்படுத்தி, புகார்களை கையாள்வதில் ஒருமைப்பாட்டை உருவாக்க வேண்டும். தேவையானபோது ஐஓ / துணை ஐஓவும் இத்தகைய பயிற்சிகளில் ஈடுபடுத்தப்படலாம்.

(15) ஐஓ / துணை ஐஓவின் செயல்திறனை மதிப்பிடும்போது, நிலுவையில் உள்ள பணியின் அளவு மற்றும் புகார் குறைதீர்வில் வங்கி முழுவதும் ஒரே மாதிரியான நடைமுறையை உருவாக்க ஐஓ / துணை ஐஓ செய்த பணியுடன் கூடுதலாக, பின்னர் ஆர்பிஐ ஒம்புட்ஸ்மேன் வழங்கிய முடிவுகளுக்கும் ஐஓ / துணை ஐஓவின் முடிவுகளுக்கும் இடையே குறிப்பிடத்தக்க வேறுபாடு உள்ள வழக்குகளின் எண்ணிக்கையையும் வாரியத்தின் வாடிக்கையாளர் சேவை குழு பகுப்பாய்வு செய்ய வேண்டும்.

(16) ஐஓ / துணை ஐஓ நியமனம் குறித்து நிறுவனத்திற்குள் (அனைத்து கிளைகள் மற்றும் நிர்வாக அலுவலகங்கள்) தகவல் தெரிவிக்கும்போது, இந்த வழிகாட்டுதல்கள் தொடர்பான வழிகாட்டுதல்கள் / அறிவுறுத்தல்களை பணியாளர்களிடையே வங்கி பரவலாகப் பரப்ப வேண்டும்.

(17) ஐஓ / துணை ஐஓ வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து நேரடியாகப் பெறப்படும் புகார்களை கையாளக்கூடாது என்பதால், அவர்களின் தொடர்பு விவரங்களை வங்கி பொதுத் தளத்தில் வெளியிடக்கூடாது.

---

1 சென்ட்ரலைஸ்டு ரிசீப்ட் அண்ட் ப்ராசஸிங் சென்டர் (சிஆர்பிசி), இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, சென்ட்ரல் விஸ்டா, செக்டர் 17, சண்டிகர் - 160 017 (மின்னஞ்சல்: crpc@rbi.org.in)

அத்தியாயம் - V

ரிசர்வ் வங்கியின் ஒழுங்குமுறை மற்றும் மேற்பார்வை கண்காணிப்பு

15. மேற்பார்வை கண்காணிப்பு

(1) வாடிக்கையாளர் சேவை மற்றும் வாடிக்கையாளர் குறைதீர் தீர்வு தொடர்பான பகுதிகளும், இந்த வழிகாட்டுதல்களை செயல்படுத்துவதும், ரிசர்வ் வங்கியின் மேற்பார்வைத் துறையின் மேற்பார்வை மதிப்பாய்வின் ஒரு பகுதியாக இருக்கும்.

(2) ஐஓ / துணை ஐஓவின் முடிவை வங்கி ஏற்காமல், பாதிக்கப்பட்ட புகாராளர் ஆர்பிஐ ஓம்புட்ஸ்மேனை அணுகும் வழக்குகளை, வங்கியின் உள்நாட்டு குறைதீர் தீர்வு முறையின் செயல்திறனை மதிப்பிடவும், பொருத்தமானதாகக் கருதும் திருத்த நடவடிக்கைகளைத் தொடங்கவும், ரிசர்வ் வங்கியின் நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்புத் துறை மறுஆய்வு செய்யலாம்.

16. ரிசர்வ் வங்கிக்கு அறிக்கையிடல்

(1) ஐஓ அல்லது துணை ஐஓ நியமிக்கப்பட்ட 5 பணிநாட்களுக்குள், நியமிக்கப்பட்ட அதிகாரியின் விவரங்களை, கீழ்க்கண்ட வடிவத்தில், கன்ஸ்யூமர் எஜுகேஷன் அண்ட் புரொடெக்ஷன் டிபார்ட்மென்ட், சென்ட்ரல் ஆபீஸ், இந்திய ரிசர்வ் வங்கிக்கு (மின்னஞ்சல்: iocepd@rbi.org.in) வங்கி சமர்ப்பிக்க வேண்டும்:

1. ஐஓ / துணை ஐஓவின் பெயர்
2. கடைசியாக வகித்த பதவிகள் / நிறுவனத்தின் விவரங்கள்
3. நியமனம் / மறுநியமன தேதி
4. பிறந்த தேதி
5. பதவிக்காலம் (ஆண்டுகளில்)
6. சுருக்கமான தொழில்முறை சுயவிவரம், முந்தைய நிதிச் சேவை அனுபவம் உட்பட, நியமனத்திற்குத் தகுதியுடையவராக ஆக்கும் அனுபவங்களை முன்னிலைப்படுத்துதல்
7. தொடர்பு விவரங்கள் (தொலைபேசி, மின்னஞ்சல், முகவரி)
8. ரிசர்வ் வங்கிக்கு தகவல் தெரிவித்த தேதி

(2) அனெக்சரில் வழங்கப்பட்டுள்ள வடிவத்தின்படி, காலாண்டு அடிப்படையில், கன்ஸ்யூமர் எஜுகேஷன் அண்ட் புரொடெக்ஷன் டிபார்ட்மென்ட், சென்ட்ரல் ஆபீஸ், இந்திய ரிசர்வ் வங்கிக்கு தகவல்களை காலமுறைப்படி அறிக்கையிடும் முறையை வங்கி ஏற்படுத்த வேண்டும். எந்தக் காலாண்டைச் சேர்ந்த அறிக்கையோ, அந்தக் காலாண்டைத் தொடர்ந்து வரும் மாதத்தின் 15 **ஆம் தேதியன்று** அல்லது அதற்கு முன் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டும்.

அத்தியாயம் - VI

ரத்து விதிகள்

17. தற்போதைய திட்டங்களை ரத்து செய்தல்

(1) இந்த வழிகாட்டுதல்கள் வெளியிடப்பட்டதன் மூலம், ரிசர்வ் வங்கி வெளியிட்ட 29 டிசம்பர் 2023 தேதியிட்ட மாஸ்டர் டைரெக்ஷன் - இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கான உள்நாட்டு ஓம்புட்ஸ்மேன்) வழிகாட்டுதல்கள், 2023 ரத்து செய்யப்படுகின்றன.

(2) இந்த வழிகாட்டுதல்கள் அமலுக்கு வருவதற்கு முன்பு மேற்கண்ட மாஸ்டர் டைரெக்ஷனின் கீழ் செய்யப்பட்ட அனைத்து நியமனங்கள் / நடவடிக்கைகளும், இந்த வழிகாட்டுதல்களின் கீழ் செய்யப்பட்டவையாகக் கருதப்படும்.

(டாக்டர். நீனா ரோஹித் ஜெயின்)

சீஃப் ஜெனரல் மேனேஜர்

அனெக்சர்

உள்நாட்டு ஓம்புட்ஸ்மேனின் செயல்பாடு குறித்த அறிக்கை

முடிவடைந்த காலாண்டிற்கான அறிக்கை :

வங்கியின் பெயர் :

பகுதி I : ஐஓ / துணை ஐஓ-விடம் பரிந்துரைக்கப்பட்ட புகார்கள் தொடர்பான தகவல்கள்

வரிசை எண்	விவரங்கள்	எண்ணிக்கை
1	உள்நாட்டு ஓம்புட்ஸ்மேன்களின் (ஐஓ) எண்ணிக்கை	
2	துணை உள்நாட்டு ஓம்புட்ஸ்மேன்களின் (துணை ஐஓ) எண்ணிக்கை	
3	ஐஓ அலுவலகத்திற்கு ஒதுக்கப்பட்ட பணியாளர்களின் எண்ணிக்கை (துணை ஐஓவைத் தவிர)	
4	முந்தைய காலாண்டின் முடிவில் நிலுவையில் இருந்த புகார்களின் எண்ணிக்கை	
5	காலாண்டில் பெறப்பட்ட புகார்களின் எண்ணிக்கை	
6	(4 & 5) இல், முழுமையாகத் தீர்க்கப்பட்ட புகார்களின் எண்ணிக்கை	
7	(4 & 5) இல், பகுதியளவு தீர்க்கப்பட்ட புகார்களின் எண்ணிக்கை	
8	(4 & 5) இல், முழுமையாக நிராகரிக்கப்பட்ட புகார்களின் எண்ணிக்கை	
9	பகுதியளவு தீர்க்கப்பட்ட அல்லது முழுமையாக நிராகரிக்கப்பட்ட புகார்களின் எண்ணிக்கை	(7)+(8)
10	காலாண்டின் முடிவில் நிலுவையில் உள்ள புகார்களின் எண்ணிக்கை வகை	
		ஐஓ / துணை ஐஓ
11	(9) இல், பெறப்பட்ட 20 நாட்களுக்குள் ஐஓ / துணை ஐஓவிடம் பரிந்துரைக்கப்பட்ட புகார்களின் எண்ணிக்கை	
12	(9) இல், பெறப்பட்ட 20 நாட்களுக்குப் பிறகு ஐஓ / துணை ஐஓவிடம் பரிந்துரைக்கப்பட்ட புகார்களின் எண்ணிக்கை	
13	(12) இல், ஆர்பிஐ, என்சிபிஐ அல்லது கார்டு நெட்வொர்க்குகள் நிர்ணயித்த டர்ன்அரவுண்ட் டைம் காரணமாக 20 நாட்களுக்கு மேல் தாமதமாக ஐஓ / துணை ஐஓவிடம் பரிந்துரைக்கப்பட்ட புகார்களின் எண்ணிக்கை	
14	(11 & 12) இல், ஐஓ / துணை ஐஓ முடிவு வழங்கிய புகார்களின் எண்ணிக்கை	
15	(14) இல், ஐஓ / துணை ஐஓ வங்கியின் முடிவை உறுதிப்படுத்திய புகார்களின் எண்ணிக்கை	
16	(14) இல், ஐஓ / துணை ஐஓ வங்கியின் முடிவை உறுதிப்படுத்தாத புகார்களின் எண்ணிக்கை	
17	(16) இல், ஐஓ / துணை ஐஓவின் முடிவு வங்கியால் செயல்படுத்தப்பட்ட புகார்களின் எண்ணிக்கை	
வரிசை எண்	**விவரங்கள்**	**எண்ணிக்கை**
18	(16) இல், ஐஓ / துணை ஐஓவின் முடிவு செயல்படுத்தப்படுவதற்காக நிலுவையில் உள்ள புகார்களின் எண்ணிக்கை	
19	(16) இல், தகுதிவாய்ந்த அதிகாரியின் ஒப்புதலுடன் ஐஓ / துணை ஐஓவின் முடிவுடன் வங்கி உடன்படாத புகார்களின் எண்ணிக்கை	
20	முன்னதாக ஐஓ / துணை ஐஓவிடம் பரிந்துரைக்கப்படாமல், ஆர்பிஐ ஓம்புட்ஸ்மேனால் தீர்க்கப்பட்ட புகார்களின் எண்ணிக்கை	
21	ஐஓ / துணை ஐஓவின் முடிவுகளை ஆர்பிஐ ஓம்புட்ஸ்மேன் உறுதிப்படுத்தாத புகார்களின் எண்ணிக்கை	
22	புகார்களைத் தீர்ப்பதற்காக ஐஓ / துணை ஐஓ நேரடியாகப் புகாராளர்களிடமிருந்து உள்ளீடுகளைப் பெற்ற புகார்களின் எண்ணிக்கை	

23	ஐஓ / துணை ஐஓ இழப்பீடு வழங்கிய புகார்களின் எண்ணிக்கை	

பகுதி *II:* ஐஓ மேற்கொண்ட மூல காரணப் பகுப்பாய்வு தொடர்பான தகவல்கள்

1. மூல காரணப் பகுப்பாய்விலிருந்து கிடைத்த முக்கிய கண்டறிதல்கள்

2. ஐஓ செய்த பரிந்துரைகள் மற்றும் வாரியத்தின் வாடிக்கையாளர் சேவை குழுவால் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட பரிந்துரைகளின் விவரங்கள்.